

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Supriyatna and V. Maria, “Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi DJP Online dengan Kerangka PIECES,” *Khazanah Inform. J. Ilmu Komput. dan Inform.*, vol. 3, no. 2, p. 88, 2018, doi: 10.23917/khif.v3i2.5264.
- [2] Utami dan Hidayat, “Bab Ii Landasan Teori,” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 8–24, 2018.
- [3] R. Annisa, “Aplikasi Belajar Tata Surya Berbasis Android Sebagai Media Pembelajaran Pendukung Kurikulum 2013 Untuk Siswa Sekolah Dasar,” *J. Teknol. Inf. dan Komput. Politek. Sekayu*, vol. 9, no. 1, pp. 26–33, 2019.
- [4] K. Jiwantara, A. Sutrisno, and J. S. C. Neyland, “Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis Di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara,” *Jur. Mesin Fak. Tek. Univ. Sam Ratulangi Manad.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–11, 2018.
- [5] A. Saryoko, M. Badrul, K. Kunci, and T. Kepuasan, “Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pembelian Tiket Kereta Api Secara Online,” *J. Ind. Serv.*, vol. 3, no. 8, pp. 162–167, 2019.
- [6] C. Tanuwijaya and H. Tannady, “Evaluasi Produk dan Pelayanan di Toko Buku Gramedia Emporium Pluit Mall Jakarta Utara Menggunakan Service Quality,” *Semin. Nas. Sains dan Teknol. Inf.*, pp. 25–28, 2019.
- [7] Y. Septiani, E. Arribe, and R. Diansyah, “( Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru ),” *J. Teknol. dan Open Source*, vol. 3, no. 1, pp. 131–143, 2020.
- [8] B. Rakyat, I. Persero, and T. C. Sukoharjo, “Rachmat trimulya,” 2018.
- [9] et al. Nopriyanto Muhammad Adi, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE SILCAK BKD PROVINSI JAMBI DENGAN METODE WEBQUAL 4.0 (STUDI KASUS : BADAN KEPEGAWAIAN DAERAH PROVINSI JAMBI),” 2021.
- [10] A. Fransisca, “Implementasi Mett Ā Sutta Terhadap Metode Pembelajaran Di,” *ilmu agama dan Pendidik. agama Buddha*, vol. 2, no. March, pp. 1–13, 2020.
- [11] Sugiyono, “Pengaruh Profitabilitas Dan Non Debt Tax Shield Terhadap Struktur Modal Pada Perusahaan Manufaktur Subsektor Otomotif Dan Komponen Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Selama Periode Tahun 2011-2015,” “*Metode Penelit. pada dasarnya merupakan cara Ilm. untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.*” *Dalam*, vol. 1, no. 2, pp. 47–71, 2017.

- [12] P. S. Manajemen, F. Ilmu, S. Dan, and U. P. Batam, “Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan futsal pada pt sentosa perdana,” 2021.
- [13] N. Kadek Mawar Ariestuti, N. Luh Ramaswati Purnawan, and A. Devia Pradipta, “Pemanfaatan Tren Tagar Welcome to Indonesia Pada Tiktok Sebagai Sarana Kritik Sosial Generasi Y dan Z,” no. September, 2021.
- [14] D. A. B. Sarbina, R. L. Prapti, and D. Triyani, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Sub Bagian Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro Semarang S1 Manajemen , FE , Universitas Semarang , Semarang , Indonesia S1 Manajemen , FE , Universitas Semarang , Semarang,” *SOLUSI J. Ilm. Bid. Ilmu Ekon.*, vol. 19, no. 3, pp. 92–101, 2021.
- [15] H. Santoso, “Meningkatkan Kualitas Layanan Industri Jasa Melalui Pendekatan Integrasi Metoda Servqual-Six Sigma Atau Servqual-QFD,” *J@Ti Undip J. Tek. Ind.*, vol. 1, no. 1, p. 85, 2006, [Online]. Available: <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/jgti/article/view/2203/1925>
- [16] R. R. Ranas and A. Mansur, “Analisis dan Perbaikan Layanan Hotel Menggunakan Servqual dan Diagram Kartesius (Studi Kasus di Hotel Kombokarno),” *Telaah Bisnis*, vol. 14, no. 2, pp. 119–132, 2016, doi: 10.35917/tb.v14i2.18.
- [17] F. Ulum and R. Muchtar, “Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Satisfaction Website Start-Up Kaosyay,” *J. Tekno Kompak*, vol. 12, no. 2, p. 68, 2018, doi: 10.33365/jtk.v12i2.156.
- [18] N. Marlyana and N. Khoiriyah, “Model Konseptual Peningkatan Kualitas Layanan Industri Pariwisata Di Jawa Tengah Menggunakan Tourservqual,” *J. Kawistara*, vol. 5, no. 2, pp. 144–154, 2015, doi: 10.22146/kawistara.7587.
- [19] U. M. Area, “INOVASI PELAYANAN IZIN TINGGAL ORANG ASING MELALUI SISTEM NOTIFIKASI IZIN TINGGAL KEIMIGRASIAN ( SITITIK ) PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MEDAN ARIEF SETIAWAN PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA MEDAN INO,” 2022.
- [20] “No Title,” 2022.
- [21] N. Kinanti, A. Putri, and A. D. Indriyanti, “Penerapan PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu ( SIAKADU ) pada Universitas Negeri Surabaya,” vol. 02, no. 02, pp. 78–84, 2021.
- [22] A. B. Paa, P. Sinay, and H. J. Jantje, “Attractive : Innovative Education

Journal,” vol. 4, no. 3, 2022.

- [23] S. S. Hilabi, “” ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN APLIKASI MEDIA SOSIAL WhatsApp MOBILE ONLINE ”,” vol. 3, no. 1, pp. 119–136, 2018.
- [24] T. Kepuasan, P. Jalan, T. O. L. Pekanbaru, S. G. Putra, A. D. Wicaksono, and G. Prayitno, “6 tingkat kepuasan pengguna jalan tol pekanbaru - dumai,” vol. 11, no. 0341, pp. 241–248, 2022.
- [25] *No Title*. 2019.
- [26] I. Pendahuluan, “ANALISIS KUALITAS LAYANAN E-COMMERCE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE E-SERVQUAL ( Studi Kasus : Lejel Home Shopping Pekanbaru ),” vol. 2, no. 1, pp. 44–49, 2016.
- [27] P. Studi, T. Informatika, U. Pamulang, J. Surya, K. No, and B. Indonesia, “PENERAPAN ALGORITMA FISHER-YATES DALAM APLIKASI MEDIA PEMBELAJARAN PENGENALAN OBJEK MENGGUNAKAN METODE PROTOTYPE BERBASIS ANDROID ( Studi Kasus : PAUD ASSA ’ ADAH ) PENDAHULUAN Perkembangan teknologi yang pesat sekarang ini berpengaruh terhadap proses pem,” vol. 1, no. 1, pp. 12–20, 2023.
- [28] D. Veronica, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan,” *J. Dev.*, vol. 5, no. 1, pp. 55–69, 2017, doi: 10.53978/jd.v5i1.45.
- [29] A. K. Dinamis *et al.*, “Urgensi Inovasi di Era Informasi : Jurnal Pendidikan Transformatif ( Jupetra ),” *J. Pendidik. Transform.*, vol. 02, no. 01, pp. 128–140, 2023.
- [30] G. I. Sari and F. Fadli, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Laporan Keuangan Daerah,” *J. Akunt.*, vol. 7, no. 3, pp. 17–34, 2019, doi: 10.33369/j.akuntansi.7.3.17-34.
- [31] N. M. Putri Kentjana and P. Nainggolan, “Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pt. Bank Central Asia Tbk.),” *Natl. Conf. Creat. Ind.*, no. September, pp. 5–6, 2018, doi: 10.30813/ncci.v0i0.1310.
- [32] O. Rianti and H. W. Oetomo, “Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening,” *J. Ilmu dan Ris. Manaj.*, vol. 6, no. 8, pp. 1–19, 2017.